



vivo empresas

PROPOSTA TÉCNICA COMERCIAL

Cliente: DESENVOLVIMENTO DE ASSISTENCIA MULTIPLA - DESAM

Proposta: S000004639256

Data: 17/12/2025

Resumo da Contratação

À DESENVOLVIMENTO DE ASSISTENCIA MULTIPLA - DESAM

Documento: 02.711.774/0001-56

Endereço: Rua Largo do Bodegão, 110 – Rio de Janeiro RJ

CEP: 23550-050

Representante Legal: ANTONIO JOSE DE MEDEIROSANTONIO JOSE DE MEDEIROSANTONIO JOSE DE MEDEIROSANTONIO JOSE DE MEDEIROSANTONIO JOSE DE MEDEIROSANTONIO

CPF: 397.190.737-72

Telefone: 21983875768

E-mail: jefferson.barboza01@gmail.com

Detalhes da Oferta

ID	Cód Oferta	Oferta	Data da Contratação	Valor	Prazo de Permanência	Taxas Adicionais
C000010642082		Internet Dedicada 500Mbps	17/12/2025	1650,00	36	0,00
			Total	R\$ 1650,00		

1. A data inicial do seu contrato entrará em vigor a partir da data da instalação do serviço e/ou da ativação da sua Oferta.
2. O prazo de vigência da Oferta está indicado na Etiqueta da(s) sua(s) Oferta(s) para mais detalhes, acesse o (link do repositório da etiqueta da Oferta) utilizando o código da Oferta como referência.
3. Para mais detalhes relacionados ao itens acessórios contratos, acesse o (link do repositório da etiqueta da Oferta) utilizando o nome do item como referência.
4. As taxas de instalação ou habilitação serão cobradas à vista ou parceladas na fatura mensal, conforme negociação.

Dados de Instalação

Endereço da Instalação

ID	Endereço	Complemento	Bairro	Cidade	UF	Recurso de Numeração
001	Largo Do Bodegão, 150		SANTA CRUZ	Rio de Janeiro	RJ	
002	Rua PROVIDOR FELIX MACHADO, 110		MADRUGA	Vassouras	RJ	

Condição de Instalação: Os requisitos relativos à rede interna para a instalação encontram-se na cláusula 8ª do contrato de prestação do serviço que pode ser consultado através do link (<https://www.vivo.com.br/para-empresas/contratos-e-regulamentos>).

Selo de qualidade: <https://www.gov.br/anatel/pt-br/dados/qualidade/qualidade-dos-servicos/selos-da-qualidade>

Condições Comerciais

Forma de Pagamento: será gerado um documento de cobrança e a forma de pagamento será conforme escolha sua escolha, considerando as opções previstas na Oferta.

Data de Vencimento: O vencimento da sua fatura será todo dia 16.

Canais de Atendimento

Para acesso aos canais de atendimento da Vivo - Central de Relacionamento: 103 15 e o APP Meu Vivo Empresas, os números dos telefones indicados dos gestores desse contrato deve sempre ser da Vivo, caso o contato seja realizado de um número de outra operadora é necessário ligar para 1058. Pessoas com necessidades especiais de fala/audição, ligue 142. Canal de Ouvidora: 0800 775 12 12.

Para informações sobre Canais de Atendimento acesse: <https://vivo.com.br/para-voce/ajuda/fale-com-a-vivo>

À DESENVOLVIMENTO DE ASSISTENCIA MULTIPLA - DESAM

Documento: 02.711.774/0001-56

IE: ISENTO

Endereço: Rua Largo do Bodegão, 110 – Rio de Janeiro RJ

CEP: 23550-050

A Vivo agradece a oportunidade de apresentar a Proposta Comercial, que tem como objetivo descrever o escopo e condições comerciais de nossas soluções. Esta proposta cancela e substitui todas as outras propostas apresentadas anteriormente pela Vivo.

Prazos

As Condições aqui apresentadas são válidas até **01/01/2026** (prazo para assinatura).

Data de Vencimento da sua Fatura: O vencimento está programado para todo dia 16 de cada mês.

Telefônica Vivo			
Vivo CNPJ	Endereço	Proposta	Data Emissão Termo
Telefônica Brasil S.A. CNPJ: 02.558.157/0001-62	Av. Eng. L. C. Berrini, 1.376 São Paulo/SP CEP: 04.571-936	S000004639256	17/12/2025
Telefônica Brasil S.A. CNPJ: 02.558.157/0159-41	Av. Tamboré, 341 Barueri/SP CEP: 06.460-000		
Telefônica Cloud e Tecnologia do Brasil S.A. CNPJ: 35.473.014/0001-07	Av. Marcos Penteado de Ulhoa Rodrigues, 1690, 1º Andar, Sítio Tamboré, Santana de Parnaíba/SP CEP: 06.543-001		

Representante de Vendas			
Nome	E-mail	ADABAS	Celular
Geovana Vigas Costa	bk@topaccount.com.br	RJP0181-001	

Cliente Solicitante				
Solicitante	Papel	Documento	E-mail	Celular
ANTONIO JOSE DE MEDEIROSANTONIO JOSE DE MEDEIROSANTONIO JOSE DE MEDEIROSANTONIO JOSE DE MEDEIROSANTONIO	Gestor Administrativo Principal	397.190.737-72	jefferson.barboza01@gmail.com	(21) 98387-5768

Planos e Serviços			
Plano Serviço	Qtde.	Valores	
		Vlr. Unit. Mensal	Vlr. Total Mensal
Internet Dedicada 500Mbps	1	R\$ 1650,00	R\$ 1650,00
	Total	R\$ 1650,00	R\$ 1650,00

Equipamento						
Descrição	Qtde.	Qtde. de Parcelas	Vlr. Unit.	Vlr. da Parcela	Vlr. Total Mensal	Vlr. Total
Roteador - MARCA BRANCA - IP-700M 4x10/100/1000MBPS	1	36	R\$ 250,00	R\$ 250,00	R\$ 250,00	R\$ 250,00
				Total	R\$ 250,00	R\$ 250,00

Total Mensal – Planos, Serviços, Equipamento	
Planos e Serviços	R\$ 1650,00
Equipamento	R\$ 250,00
Total Mensal	R\$ 1900,00

1.

Por que contratar Vivo Empresas?

Olá!

É um prazer apresentar essa proposta a você.

Aqui na Vivo, estamos construindo um processo de transformação digital que nos posiciona para além de uma empresa de telecomunicações, setor que lideramos no Brasil, com milhões de clientes e acessos. Nossos negócios são guiados pelo propósito de "Digitalizar para Aproximar", composto por pilares bem definidos e sinergia entre eles, que sustentam nossa forma de oferecer a melhor experiência aos clientes e empresas.

O pilar #TemVivoPraTudo traduz nosso compromisso de levar conexão móvel e fixa para todas as regiões do país, unindo milhões de pessoas e empresas. Com a combinação das principais tecnologias de conectividade, seja móvel com 4,5G e 5G, ou fixa, com fibra, abrimos caminho para uma operação mais eficiente, com a ampliação e desenvolvimento de soluções que, de fato, contribuem para um futuro cada vez mais digital.

Queremos ampliar nossas possibilidades de negócio ao mesmo tempo em que contribuimos para facilitar o acesso dos nossos clientes a produtos de diversos segmentos como financeiro, educação, saúde, entretenimento, casa inteligente, entre outros. Somos uma empresa de tecnologia e o pilar #TemTudoNaVivo reforça nossa atuação como um hub digital, formado pela evolução de uma poderosa plataforma de serviços.

Ao mercado corporativo, oferecemos um amplo portfólio com soluções em Cybersegurança, Cloud, IoT e Big Data, especialmente desenvolvidos para atender todos os níveis da cadeia de produção: da indústria ao comércio, do pequeno ao grande negócio. Conquistamos, junto aos nossos clientes empresariais, as credenciais como fornecedora de tecnologia one-stop shop, com amplo ecossistema digital e consultoria personalizada para auxiliar na operação das empresas.

Garantimos a disponibilidade de redes e a implantação de projetos complexos, fortalecendo também nossa atuação como empresa integradora de soluções de rede e provedora de serviços de networking. Nossos clientes empresariais contam com SOCs e data centers altamente certificados, mantendo a eficiência operacional das soluções implantadas, além de milhares de consultores prontos para auxiliar na transformação digital do seu negócio.

Com o pilar #DNAVivo, colocamos o cliente no centro de todas as nossas decisões estratégicas, focando não apenas na qualidade dos serviços prestados, mas também no relacionamento que desenvolvemos em todos os pontos de contato, do presencial ao digital. Mantemos um olhar voltado para o futuro e entendemos a importância de transformações no negócio para continuar crescendo de forma sustentável. Estamos construindo na Vivo uma Cultura Digital Colaborativa com quatro norteadores culturais: "Curiosidade?", "Atitude Digital?", "Abertura?" e "Fazer Acontecer com Responsabilidade?", que são nossas bússolas para garantirmos uma gestão e entrega de alta performance.

Nossas decisões estratégicas são pautadas em um Plano de Negócio Sustentável, contribuindo para a Agenda 2030 da ONU, com uma estratégia ESG compromissada com o crescimento sustentável, com ética e integridade. Assim, por meio do nosso pilar #VivoSustentável, alinhamos nossas iniciativas às expectativas dos clientes, acionistas, fornecedores, colaboradores e sociedade. Buscamos, como empresa, promover um mundo mais consciente e sensível, apoiados na relevância, na liderança e na credibilidade da marca Vivo.

Esperamos que a nossa parceria seja longa e produtiva. Conte sempre com a gente.



2. Soluções tecnológicas para todos os tipos de negócio

Oferecemos uma parceria tecnológica em um poderoso ecossistema a partir de nossa excelência em conectividade, com um amplo portfólio de soluções adaptadas e estruturadas para o seu negócio, com base em:

- ? Tamanho do negócio
- ? Setor de atuação
- ? Nível de maturidade digital



<



Conectividade

Comece a digitalização da sua empresa se conectando com a melhor rede do Brasil.



Cloud

Acesse as melhores soluções de Cloud em um só lugar.



Equipamentos

Aperfeiçoe o desempenho da sua equipe e empresa com soluções sob medida.



Segurança

Proteja seu negócio contra ataques cibernéticos com quem mais entende de segurança da informação.



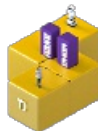
Ferramentas de Colaboração

Garanta produtividade para a sua empresa em qualquer lugar, gerando mais negócios.



IoT

Digitalize o seu negócio conectando coisas de maneira inteligente.



TI

Gerencie o seu negócio enquanto nós cuidamos da sua TI.



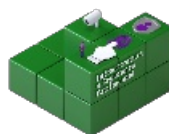
Gestão de Tecnologia

Acelere seu negócio com os melhores serviços profissionais e gerenciados.



Big Data

Transforme sua empresa e crie oportunidades de negócios com inteligência de dados.



Infraestrutura e segurança patrimonial

As melhores soluções para a gestão da infraestrutura e segurança do patrimônio da empresa.

3.

Descrição de produtos negociados

Conecte suas aplicações de dados, voz e vídeo através do VPN IP MPLS

Garanta a disponibilidade, segurança e qualidade para cada uma de suas aplicações através de uma rede privativa dedicada

- Topologia de Rede Mesh e Full Mesh, incluindo conexões Ponto-a-Ponto ou Ponto Multiponto
- Conexões de Baixa e Alta Capacidade
- Priorização das aplicações de acordo com o desempenho e criticidade de cada tipo de tráfego (QoS)
- Qualidade do serviço garantida fim a fim
- Transparência dos Dados Trafegados
- Desempenho para qualquer tipo de aplicação
- Alta disponibilidade com rotas redundantes de Backbone
- Abrangência em todo o território nacional

Internet Dedicada Básica

Para empresas que possuem operações críticas e precisam de uma solução com os principais benefícios de uma conexão exclusiva e dedicada, com preços mais acessíveis

A Vivo Empresas é pioneira na Internet Dedicada Básica, ideal para empresas que possuem necessidade de uma ter uma conectividade de maior disponibilidade e menor latência, mas que possuem um menor orçamento

- Garantia de 100% da velocidade contratada
- Baixa latência para os seus dados transitarem mais rapidamente
- Conexão Simétrica
- Disponibilidade a partir de 99,5%
- Conta com IP Dinâmico

Internet Dedicada

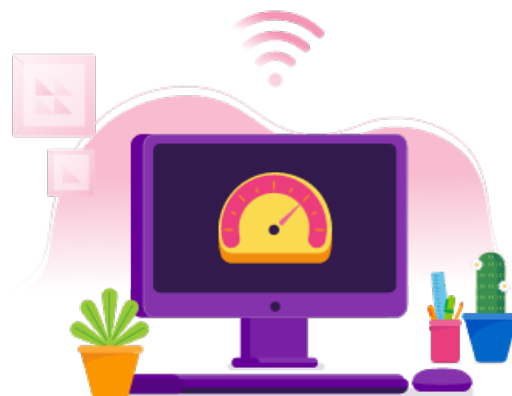
Ideal para empresas que precisam de conectividade dedicada com visualização e controle da rede de dados!

Ambiente conectado e disponível para empresas que demandam alta performance e precisam se interligar a outros links e soluções de segurança.

- Solução de Conectividade com SVA Monitora
- Empresa sempre conectada e com 100% da velocidade contratada
- Assistência técnica em até 4 horas
- Relatórios online de desempenho da conectividade
- Pacotes com otimização do tráfego, conexões criptografadas e seguras

Internet Dedicada Altas Velocidades

+ Velocidade para as necessidades de cada empresa



Internet Dedicada MSS

Ideal para empresas que precisam de conectividade com segurança e gerenciamento.

- Solução de Conectividade com Gestão Proativa e Segurança

Internet Dedicada SDWAN M

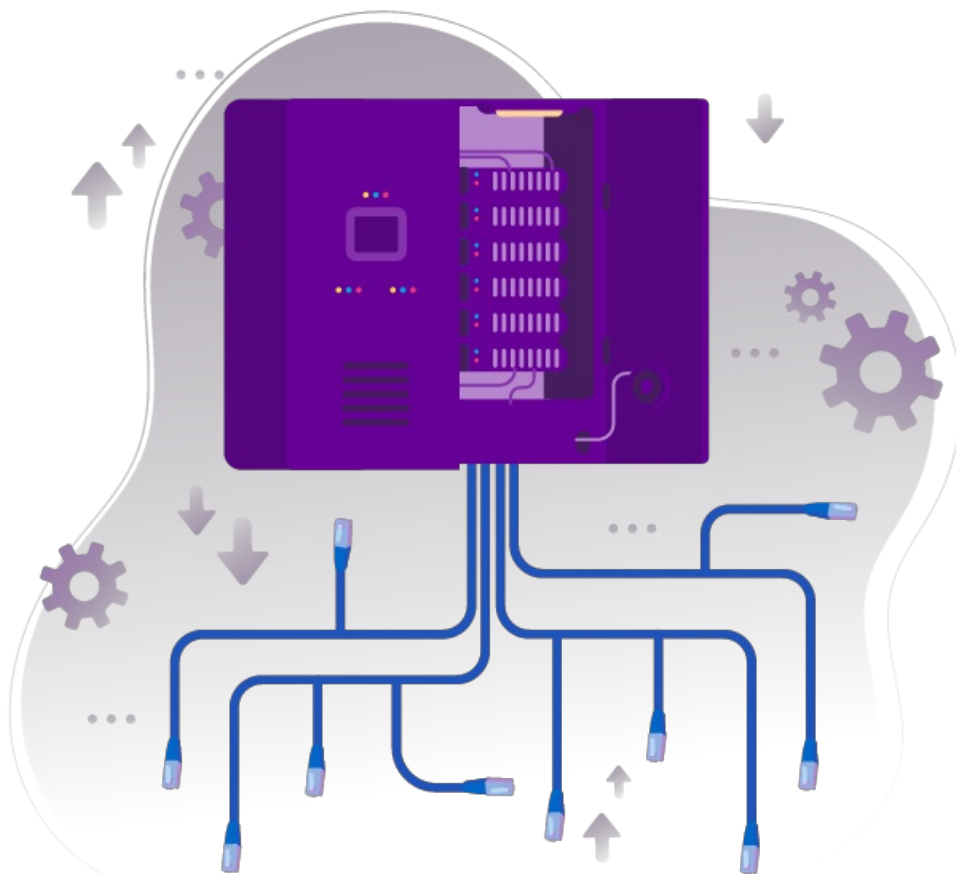
Conectividade com mais performance, segurança e priorização de tráfego.

- Oferta Completa com SD-WAN M incluso
- Balanceamento e Priorização de Tráfego
- Portal de gestão/monitoração (Com estatísticas)
- Segurança Básica (Firewall e VPN IPSec)
- Gestão Proativa (Links Próprios e Terceiros)

Internet Dedicada SDWAN G

Solução de conectividade com gerenciamento, priorização de tráfego e segurança avançada para alta performance.

- Oferta Completa com SD-WAN G incluso e Segurança Avançada
- Balanceamento e Priorização de Tráfego
- Portal de gestão/monitoração (Com estatísticas)
- Segurança Básica (Firewall e VPN IPSec)
- Gestão Proativa (Links Próprios e Terceiros)
- Segurança Avançada (Firewall por geolocalização, Webfiltering, IPS/IDS e Antivirus de Gateway)



4.**Endereços**

Endereço de Cobrança Principal						
Id Endereço	Endereço	Complemento	Bairro	Cidade	UF	Conta Cobrança?
001	Rua PROVIDOR FELIX MACHADO, 110		MADRUGA	Vassouras	RJ	

Endereço de Entrega Instalação						
Id Endereço	Endereço	Complemento	Bairro	Cidade	UF	Conta Cobrança?
001	Largo Do Bodegão, 150		SANTA CRUZ	Rio de Janeiro	RJ	
002	Rua PROVIDOR FELIX MACHADO, 110		MADRUGA	Vassouras	RJ	

5. Detalhamento do Resumo da Negociação

Fazem parte do documento presente os seguintes anexos

- Anexo I Lista de Gestores e Representantes Legais
- Anexo II* Termo Específico do Serviço
- Anexo III* Pontos Importantes Sobre o Serviço - MSS Básico
- Anexo IV Contrato de Permanência de Prestação de Serviços de Dados Avançados

* Quando necessário de acordo com o Tipo de Negociação.

Composição Grupo - C000010642082					
Endereço de Instalação					
Endereço	Complemento	Bairro	Cidade	CEP	UF
Largo Do Bodegão, 150	Complemento: - Ponto Referência:	SANTA CRUZ	Rio de Janeiro	23550-050	RJ

Atributos Técnicos do Produto					
Registro Domínio ID					
DNS Primário	Não	IP		URL Servidor	
DNS Secundário	Não	IP		URL Servidor	
DNS Reverso	Não	IP		URL Servidor	

Características dos Acessos			
Tipo Negociação	Habilitação (Alta)	Mensalidade	Taxa
Produto	Internet Dedicada 500Mbps	R\$ 1650,00	R\$ 0,00
Roteador	Roteador - MARCA BRANCA - IP-700M 4x10/100/1000MBPS	R\$ 250,00	R\$ 0,00

Prazos e Condições Gerais

- 1.1. Validade dos valores descritos acima: As condições apresentadas são válidas por 15 Dias corridos a contar da data de emissão do Termo.
- 1.2. Prazo Contratual: Permanência Mínima de 36 meses.
- 1.3. Prazo de Ativação: A instalação e teste dos serviços descritos acima serão executadas em até 45 dias corridos a partir da data de assinatura do Termo de Contratação de Serviços pelo Cliente.
- 1.4. No prazo está contemplado a disponibilidade do cliente e as devidas autorizações para acesso e execução dos serviços, bem como a prévia existência das condições de instalação e infraestrutura (previstas no contrato de Condições Gerais).
- 1.5. Este Termo de Contratação de Serviços e seus anexos estão sujeitos à viabilidade e Análise de Crédito.
- 1.6. A Telefônica tem diferentes tecnologias disponíveis para entregar seus serviços de conectividade, incluindo contratação de meio de acesso de terceiros, escolhidas em razão da qualidade operacional e/ou da disponibilidade de recursos para atender os seus serviços e prazos de instalação.
- 1.7. O Cliente declara aceitar as facilidades e recursos determinados pela Telefônica, nos termos de seu contrato. Caso o Cliente opte preferencialmente por alguma emespecial, deverá ser emitido um outro aditivo contratual informando as restrições tecnológicas, verificado sua disponibilidade e submeter a novos estudos técnicos e econômicos adicionais ao contrato.
- 1.8. A instalação dos produtos contratados ocorrerá de acordo com a disponibilidade do Cliente, sempre em horário comercial, sendo necessário o fornecimento de acesso e permissão para a realização da instalação.
- 1.9. Este Termo de Contratação de Serviços e Anexos são partes integrantes e indissociáveis do(s) contrato(s) abaixo que está(ão) disponível na sua versão atual no Portal VIVO, segue link: www.vivo.com.br/contratos e Condições Gerais de Prestação de Serviços de Comunicação Multimídia (SCM), registrado no 3º Ofício de Registros de Títulos e Documentos da Capital sob nº 8.983.927, em 05/12/2017 e Condições Gerais de Prestação de Serviço referente ao Vivo Gestão SMART registrado no 8º Oficial de Registro de Títulos e Documentos Civil de Pessoa Jurídica da Comarca de São Paulo, sob nº 1.471.352, em 05/12/2018 e Condições Gerais de Prestação de Serviço referente ao Gestão de Redes (SD-WAN) registrado no 8º Oficial de Registro de Títulos e Documentos e Civil de Pessoa Jurídica da Comarca de São Paulo, sob nº 1.471.355, em 05/12/2018.
- 1.10. O Cliente declara que teve conhecimento e anui com as cláusulas e condições dos contratos citados acima e que regemo(s) serviço(s) contratado(s). As partes declaram, por meio deste instrumento, ter pleno conhecimento: Endereços de Instalação e envio da Fatura, Prazos de instalação, Reajustes anuais e penalidades por rescisão contratual, além de outras disposições.
- 1.11. Fica acordado que em casos de endereços residencial de sua propriedade ou de seus funcionários, o cliente autoriza que a Vivo proceda com a instalação, e será exigida documentação comprobatória.

Condições Comerciais e Pagamentos

- 2.1. Os preços são válidos para contratação global e simultânea nas condições descritas nesta proposta para os volumes e distribuição geográfica dos equipamentos aqui descritos. Os preços serão compostos pelos seguintes itens:
 - Assinatura Mensal do Acesso/Serviço IP Dedicado: valor fixo mensal correspondente à interligação entre o escritório do cliente e a rede da VIVO de acordo com a velocidade;
 - Assinatura Mensal do Serviço: valor fixo mensal correspondente à interligação entre o escritório do cliente e a rede de acesso à internet da VIVO;
 - Assinatura Mensal do Produto: valor fixo mensal correspondente à capacidade de utilização da internet disponibilizada pela VIVO ao cliente de acordo com a velocidade VIVO;
 - Assinatura Mensal do Serviço Premium/Roteador: valor fixo mensal correspondente à prestação de locação de equipamento (Serviço Premium);
 - Assinatura Mensal do SMART (prestado pela Telefônica Brasil): valor fixo mensal correspondente ao de gerenciamento do link;
 - Taxa de Instalação: pagamento único, aplicável a todas as localidades, que inclui a instalação dos serviços em questão;
- 2.2. Durante toda a vigência do Contrato, o valor referente ao Consumo Mínimo (soma das mensalidades, conforme itens descritos acima) será devido mensalmente pelo Cliente à VIVO.
- 2.3. O valor total do Consumo Mínimo Mensal será cobrado a partir do segundo período de faturamento referente aos serviços prestados e discriminados separadamente de acordo com o item descrito anteriormente. No primeiro período será cobrado apenas o pró rata devido.

2.4. Os preços descritos serão corrigidos anualmente de acordo com a variação do Índice IGPDI, conforme previsto no contrato de Condições Gerais de Dados, assim serão reajustados a partir do 1º dia imediatamente subsequente ao término do 12º, 24º, 36º e assim sucessivamente, contados da data de assinatura do contrato.

2.5. Em caso de roteador fornecido pela Telefonica a taxa de Instalação do serviço de roteador será Isenta.

2.6. Contratação sem Roteador: O CLIENTE declara estar ciente e de acordo que a contratação do serviço de link de internet dedicada não inclui a disponibilização de roteador por parte da CONTRATADA. O CLIENTE é responsável pela aquisição, configuração e manutenção do equipamento necessário para a utilização do serviço contratado. Requisitos Técnicos: O Cliente é responsável por garantir que seu roteador e demais equipamentos de rede estejam em conformidade com os requisitos técnicos especificados pela CONTRATADA. O Cliente deverá utilizar equipamento que seja compatível com as velocidades e padrões de conexão fornecidos pela CONTRATADA.

2.7. Contratação sem Serviço de Gerenciamento (Smart): O CLIENTE declara estar ciente e de acordo que a contratação do serviço de link de Internet Dedicada inclui a disponibilização de roteador por parte da CONTRATADA, porém não inclui o serviço de gerenciamento (Smart). O CLIENTE será responsável pelo gerenciamento do link de internet, enquanto a CONTRATADA fornecerá e manterá o roteador necessário para a utilização do serviço contratado.

Rescisão e Cancelamento dos Serviços

3.1. Em caso de não cumprimento das obrigações estipuladas no contrato, conforme cláusula do Contrato de Condições Gerais de Dados, será devido a quantia correspondente a 30% da soma das assinaturas e/ou mensalidades multiplicados pelos meses remanescentes do contrato e sem aplicação do desconto.

3.2. Cliente poderá solicitar o cancelamento do serviço contratado sem o pagamento da multa prevista no Termo de Contratação de Serviços, caso os prazos de reparo praticados pela VIVO estejam em desacordo com os prazos definidos no anexo denominado Termo Específico do Serviço, e, cumulativamente, sejam registradas pelo Cliente na Central de Atendimento (0800 015 15 51) ao menos 3 (três) ocorrências de problemas técnicos recorrentes e de mesma natureza causados exclusivamente pela VIVO no período de 30 (trinta) dias corridos em um mesmo circuito, devendo o pedido de cancelamento ser registrado dentro desse mesmo período. O processo de cancelamento deverá ser baseado em Relatório Técnico apresentado pela Área de Engenharia da VIVO que comprove os registros dos eventos (problemas técnicos). Em todo caso, será devido pelo Cliente o pagamento pelos serviços prestados de forma regular pela VIVO até a data do efetivo cancelamento.

3.3. O CLIENTE está ciente e de acordo que nos casos de solicitação de RESCISÃO, CANCELAMENTO ou SUSPENSÃO VOLUNTÁRIAS DOS SERVIÇOS, o prazo máximo de execução da alteração é de até dois (2) dias úteis a contar a partir da confirmação que o pedido foi realizado pelo responsável legal da empresa solicitante. O consumidor pessoa jurídica está ciente que precisa encaminhar toda documentação necessária, por questões de segurança e representatividade, à prestadora em até dois dias úteis, por meio de um canal eletrônico específico mantido pela prestadora e informado a ele no momento do pedido de cancelamento do serviço. O pedido de cancelamento será confirmado somente após o envio dessa documentação, quando começará a valer o prazo de dois (2) dias úteis para processamento, período durante o qual o consumidor continuará sendo cobrado pelo que consumir.

3.4. A instalação e testes do serviço objeto deste Contrato serão executados em até 15 (quinze) dias, mas o Cliente aceita que a instalação possa ocorrer em até 45 (quarenta e cinco) dias dentro do Estado de São Paulo e em até 60 (sessenta) dias fora do Estado ou em outra data acordada de comum acordo como cliente (formalizada entre as partes em cronograma de projeto), a contar da data de assinatura "Formulário de Solicitação de Serviço" ou do "Termo de Contratação de Serviços", desde que haja condições técnicas para o atendimento.

3.5. A partir da data de assinatura o cliente garante desde já a estar de acordo e pronto para receber a instalação dos serviços sem nenhuma contestação ou postergação de datas.

3.6. Após a assinatura do contrato, o CLIENTE deverá deixar sua infraestrutura pronta para receber a instalação e testes do serviço objeto deste Contrato, assim como os esforços de validação destes testes para que em sua conclusão ocorra o imediato início do faturamento a partir desta data.

3.7. Caso o CLIENTE não tenha a infraestrutura pronta e disponível após a data de contratação do serviço, ou ainda não permita acesso às suas dependências para a instalação dos equipamentos e demais recursos da VIVO, necessários para a conclusão da instalação, a VIVO se reserva o direito de iniciar tacitamente o faturamento do serviço contratado.

3.8. Providenciar, em até 10 (dez) dias antes da instalação, toda infraestrutura e proteção necessárias (rede interna, torres, pára-raios etc.) à instalação dos equipamentos de propriedade da VIVO, necessários à prestação do serviço, de acordo com os padrões estabelecidos no Anexo Requisitos de Infraestrutura e Manual de Rede Interna que integra este Contrato, observando integralmente, se houver, o projeto técnico elaborado pela VIVO.

3.9. O CLIENTE acorda que o não uso ou não geração de tráfego por opção dele em um serviço devidamente entregue e certificado através do Termo de Aceitação do Serviço enviado pela VIVO não configura rejeição da entrega e o início do faturamento dos serviços.

3.10. Para casos de renegociação de valores, o CLIENTE fica ciente de que o reflexo total das novas condições comerciais contratadas em fatura ocorrerá em até 2 ciclos de faturamento após a assinatura do contrato.

3.11. O valor a ser pago pelo cliente pelos serviços prestados durante o mês de ativação, será calculado pró-rata ao número de dias referente ao mês em que os serviços estiverem em operação, de acordo com a data de fechamento do ciclo escolhida pelo cliente. O cálculo pró-rata também será utilizado em caso de cancelamento do serviço.

ATENÇÃO: O prazo de ativação de até 60 dias corridos passa a ser contabilizado a partir da data de preenchimento e assinatura do Termo de Contratação de Serviços por parte do Cliente.

A CONTRATANTE declara total ciência e concordância com as condições especificadas neste CONTRATO.

Obs: Assinado eletronicamente conforme as informações detalhadas na última página.

7.

Anexo II

Termo Específico do Serviço

Sla de Disponibilidade

Garantia de Disponibilidade em meios próprios
É garantida uma disponibilidade mensal de 99,5% por ponto/serviço.

Define-se como o período de tempo mensal em que determinado serviço esteve efetivamente em operação, sendo expresso em %, por unidade, calculada de acordo com a seguinte fórmula:

$$\text{Disponibilidade(Mensal)} = \frac{[T_{\text{total}} - T_{\text{nodisp}}]}{T_{\text{total}}} * 100(\%)$$

Onde:

Ttotal - tempo total do período considerado (minutos);

Tnodisp - tempo de indisponibilidade dentro do intervalo Ttotal (minutos).

(Tnodisp: soma dos períodos de tempo entre a abertura e o fechamento de cada BD – bilhete de defeito)

Descontos por Desvio de Disponibilidade

Quando o índice de Disponibilidade estiver abaixo do percentual definido para o serviço, será concedido desconto equivalente a 1% (um por cento) sobre o valor mensal do circuito pago pelo Cliente a cada 0,07% (zero vírgula zero sete por cento) de desvio entre a disponibilidade contratada e a medida, limitado ao valor máximo de 25% (vinte e cinco por cento) do valor total do acesso faturado no mês.

Sla de Reparo

O tempo de solução de defeitos críticos será definido conforme tabela abaixo:

Âmbito	Tempo Médio de Reparo
Em Rede Própria (Brasil)	Em até 4 horas
Em Rede de Terceiros (dentro do Estado de São Paulo)	Em até 4 horas
Em Rede de Terceiros (fora do Estado de São Paulo)	Em até 6 horas

As metas de tempo máximo de reparo serão definidas conforme o tipo de falha:

Crítico	Tempo Médio de Reparo
Majoritário	08 horas
Majoritário	32 horas

As falhas são classificadas conforme definições abaixo:

Crítica: Caracterizada pela perda de serviço do cliente. Estão incluídos como falha crítica, mas não são exclusivos:

- Link fora de serviço; (Dados/Internet);
- E1 fora de serviço; (Voz/Convergentes);
- Não recebe nenhuma chamada ou
- Não realiza nenhuma chamada.

Majoritária: Não causa a perda imediata de serviço do cliente, porém degrada a qualidade do serviço ofertado. Estão incluídos como falha Majoritária, mas não são exclusivos:

- Qualquer tipo de perda de redundância;
- Falhas no processamento de chamadas;
- Taxa de erro no link dos Produtos de Dados e Internet, desde que o tráfego permaneça operando;
- Taxa de erro em rotas (Produtos de Voz), desde que o tráfego permaneça operando;
- Falhas afetando a qualidade do serviço de voz. (Ex: Ruído, Eco, Volume Baixo).

Minoritária: São condições menores que não afetam o serviço e não tem impacto na qualidade de serviço ofertado. Estão incluídos como falha Minoritária, mas não são exclusivos:

- Qualquer falha que impossibilite a utilização do serviço de Dados e Internet de forma pontual; (Ex: Não acessa IP específico)
- Não completamento de chamadas para/de determinados números pontuais.
- Quando o problema estiver localizado em outra Operadora do sistema STFC, deve-se adicionar ao tempo de reparo escrito neste Anexo o tempo de solução desta outra Operadora que conforme regimento da Anatel é de até 120 horas.

Entregáveis do Serviço de Segurança

O Link Seguro é um recurso no roteador que disponibiliza as funcionalidades de proteção de firewall e VPN Site-to-Site para o seu link IP, aliado ao suporte do time de segurança VIVO EMPRESAS. No momento da instalação do link, ocorrerá apenas a habilitação das funcionalidades sem configuração de regras específicas. Caso o cliente queira aproveitar os recursos disponibilizados, deverá abrir um chamado no SOC após a instalação para solicitar as configurações de acordo com as necessidades do seu negócio.

Veja abaixo as principais características do Link Seguro:

1. Por padrão será liberado o tráfego da rede INSIDE (local) para a OUTSIDE (internet) e OUTSIDE (Internet) para INSIDE (Local);
2. O cliente poderá solicitar, dentro da limitação do Link Seguro, a ativação das regras de firewall no roteador, limitando assim o acesso entre a empresa (Rede Local) e a internet;
3. O cliente poderá solicitar, dentro da limitação do Link Seguro, a criação de VPNs Site-to-Site para a conexão entre as diferentes unidades de negócio;
4. Ficará à disposição do cliente o suporte do SOC para realizar alterações nas regras de firewall e nas VPNs. Veja abaixo a tabela de limites de interações como time de segurança:

8.**Anexo IV****Contrato de Permanência de Prestação de Serviços de Dados Avançados**

O presente instrumento é firmado em conjunto com as Condições Gerais de Prestação de Serviços SCM e o Termo de Solicitação de Serviços e seus anexos e a ele totalmente se vincula, estando de um lado a TELEFÔNICA BRASIL S.A., com sede na Avenida Engenheiro Luiz Carlos Berrini, 1376, na cidade de São Paulo/SP, inscrita no CNPJ/CPF sob nº 02.558.157/0001-62, a seguir denominada simplesmente CONTRATADA, e, de outro lado Desenvolvimento de Assistência Múltipla - Desam, com sede na Rua Largo do Bodegão, 110, na cidade de Rio de Janeiro/RJ, inscrito(a) no CNPJ/CPF sob o nº 02.711.774/0001-56 doravante denominada CONTRATANTE, com seu(s) representante(s) legal(is) ao final devidamente qualificado(s), conjuntamente denominados PARTES.

Cláusula Primeira - Objeto

1.1. As Partes celebraram Contrato de Prestação de Serviços vinculado à Número da Proposta: nº S000004639256, sendo o objeto deste termo estabelecer as condições de Permanência do CONTRATANTE em contrapartida ao(s) benefício(s) oferecido(s) pela CONTRATADA, conforme Anexo II

Cláusula Segunda - Da Vigência e Multa por Rescisão

2.1. O presente Contrato terá vigência de 36 meses contados a partir da sua data de assinatura, podendo ser prorrogado por iguais e sucessivos períodos, desde que qualquer das partes não se manifeste contrariamente à prorrogação automática com 30 (trinta) dias de antecedência do termo final deste contrato, mantendo as condições negociadas no Termo de Solicitação de Serviço e seus anexos.

2.2. Caso o contrato de Prestação de Serviços nº S000004639256 seja rescindido pelo CONTRATANTE antes do final do prazo de permanência, a CONTRATADA poderá exigir o pagamento de valor de multa proporcional aos benefícios concedidos conforme o Anexo II, bem como ao prazo de permanência definido na Cláusula 2.1 deste Termo.

Cláusula Terceira - Disposições Gerais

3.1. Todos os prazos e condições deste Contrato vencem-se independentemente de aviso ou interpelação judicial ou extrajudicial.

3.2. As condições e cláusulas deste contrato prevalecerão sobre quaisquer acordos e documentos anteriores acerca do objeto deste instrumento.

3.3. O número da Central de Relacionamento como Assinante da CONTRATADA é 0800 015 15 51, sendo fornecido atendimento especializado para pessoas com deficiência física através do número 142.

O CONTRATANTE declara concordância com as condições acima mencionadas.

Obs: Assinado eletronicamente conforme as informações detalhadas na última página.

Este Log é exclusivo e deve ser considerado parte do documento nº f547d817-98cd-4ea6-80e9-ac6d1b2f626d, com os efeitos prescritos nos Termos de Uso da Clicksign, disponível em www.clicksign.com.